

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЛИЦЕЙ» Г. УСИНСКА

«ЛИЦЕЙ» УСИНСК КАРСА МУНИЦИПАЛЬНОЙ АСШӨРЛУНА ВЕЛӨДАН
УЧРЕЖДЕНИЕ

РЕКОМЕНДОВАНА
Педагогическим советом лицея
Протокол от 28.06.2025 г. № 15

УТВЕРЖДЕНА
приказом от 28.06.2025 г. № 306

Директор

Н. В. Акулова

**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
(ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 21299 «ДЕЛОПРОИЗВОДИТЕЛЬ»)**

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа профессионального обучения по должности служащего 21299 «Делопроизводитель» (далее – Программа) разработана на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Приказа Минпросвещения РФ от 14.07.2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

– Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н "Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»;

– Стратегии развития воспитания в Российской Федерации до 2025 года (распоряжение Правительства РФ от 29.05.2015 г. № 996-р);

– Основ молодежной политики в РФ до 2025 года (распоряжение Правительства РФ от 29.11.2014 г. № 2403-р);

– Конвенции о правах ребенка, одобренной генеральной Ассамблеей ООН от 20 ноября 1989 г.;

– Устава лица;

– Локальных нормативных актов лица.

Срок освоения (трудоемкость/объем программы): 68 часов.

Категория слушателей: учащиеся 14-18 лет общеобразовательных организаций.

Технологии обучения: очная.

Форма итоговой аттестации: квалификационный экзамен в форме демонстрационного экзамена.

Присваиваемый квалификационный разряд/класс/категория: 3 разряд.

Краткое содержание программы:

№	Наименование модуля/раздела/дисциплины/темы	Содержание
1	Теоретическое обучение	Основные понятия делопроизводства Деловой этикет Охрана труда Архивное дело Основы редактирования документов
2	Профессиональный курс	Общие правила оформления документов Организация секретарского обслуживания Технические средства управления в офисе Виды документов Организация работы с документами
3	Итоговая аттестация	Квалификационный экзамен

Настоящая основная образовательная программа профессионального обучения (программа профессиональной подготовки по должности служащего «Делопроизводитель») (далее – Программа) муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Лицей» г. Усинска определяет цели, задачи, планируемые результаты, содержание и организацию образовательной деятельности при получении профессиональной подготовки по должности служащего «Делопроизводитель» и реализуется муниципальным автономным общеобразовательным учреждением «Лицей» г. Усинска.

Программа предназначена для профессионального обучения учащихся, имеющих основное общее образование.

2. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Целью реализации программы является формирование у обучающихся профессиональных знаний, умений и практического опыта по должности служащего 21299 «Делопроизводитель» с учетом Профессионального стандарта Специалист по организационному и документационному

обеспечению управления организацией (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15.06.2020 г. № 333н).

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В результате освоения программы слушатель должен освоить выполнение предусмотренных профессиональным стандартом «Делопроизводитель» трудовых функций, соответствующих 3 уровню квалификации.

Планируемые результаты обучения по программе профессиональной подготовки в соответствии с профессиональным стандартом:

Обобщенные трудовые функции	Наименование трудовой функции	Необходимые знания	Необходимые умения	Трудовые действия
Организационное обеспечение деятельности организации	Прием и распределение телефонных звонков организации	<ul style="list-style-type: none"> - функции, задачи, структура организации, ее связи; - этика делового общения; - правила речевого этикета; - требования охраны труда. 	<ul style="list-style-type: none"> - вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы; - установить контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных разговоров; - сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; - соблюдать служебный этикет. 	<ul style="list-style-type: none"> - перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации; - регистрация поступающих телефонных звонков; - получение необходимой информации и передача санкционной информации по телефону.
Документальное обеспечение деятельности организации.	Организация работы с посетителями организации	<ul style="list-style-type: none"> - правила организации приема посетителей; - правила делового общения; - правила организации приема в офисе; - этика делового общения. - правила речевого этикета; - требования охраны труда. 	<ul style="list-style-type: none"> - общаться с посетителями; - использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; - вести учетные формы, использовать их для работы; - создавать положительный имидж организации; - принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций; - обеспечивать конфиденциальность информации. 	<ul style="list-style-type: none"> - встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителям и сотрудникам; - ведение журнала записи посетителей; - учет посетителей и оформление пропусков; - прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации.

Документальное обеспечение деятельности организации.	Организация работы с документами	<ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления; - порядок работы с документами; - правила работы с входящими, исходящими и внутренними документами; - типовые сроки исполнения документов - виды документов и их назначение; - требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами; - правила и сроки отправки исходящих документов; - требования охраны труда. 	<ul style="list-style-type: none"> - работать со всей совокупностью информационно-документальных ресурсов организации; - пользоваться базами данных, в том числе удаленно; - пользоваться справочно-правовыми системами; - применять правила русского языка. 	<ul style="list-style-type: none"> - прием и первичная обработка входящих документов; - предварительное рассмотрение и сортировка документов на регистрируемые и нерегистрируемые; - подготовка входящих документов для рассмотрения руководителем; - регистрация входящих документов; - ведение базы данных документов организации; - обработка и отправка исходящих документов; - организация работы по регистрации, учету, хранению и передаче в соответствующие структурные подразделения документов текущего производства.
--	----------------------------------	--	--	--

4. КАТЕГОРИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Программа профессионального обучения по должности служащего «Делопроизводитель» адресована лицам, имеющим основное общее образование.

5. ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Применяемые в рамках обучения по программе профессионального обучения формы: очная, при необходимости с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

6. СРОК ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ, РЕЖИМ ЗАНЯТИЙ

Срок освоения программы профессионального обучения по должности служащего «Делопроизводитель» составляет 68 часов. Режим занятий определяется структурой учебного (тематического) плана и расписанием занятий. Продолжительность одного академического часа составляет 40 минут.

7. УЧЕБНЫЙ (ТЕМАТИЧЕСКИЙ) ПЛАН

№	Наименование дисциплины/темы	Трудоемкость всего (акад. час)	Контактная работа (акад. час)			Форма контроля
			Лекции	Практи- ческие занятия	Контроль	
	Теоретическое обучение	22	14	4	4	
1	Основы понятия делопроизводства	3	2	-	1	
1.1	Делопроизводство- одна из функций управления.	1	1	-	-	
1.2	Требования, предъявляемые к документам.	2	1	-	1	Зачёт
2	Деловой этикет	8	6	1	1	
2.1	Эстетика. Этика. Сферы действия этикета.	1	1	-	-	
2.2	Культура общения в профессиональной сфере	1	1	-	-	
2.3	Конфликты, их причины; стратегия поведения.	1	1	-	-	
2.4	Имидж. Культура речи.	1	1	-	-	
2.5	Культура телефонного разговора.	1	1	-	-	
2.6	Деловой протокол.	3	1	1	1	Зачёт
3	Охрана труда	3	2	-	1	
3.1	Организация работы по охране труда на предприятии.	1	1	-	-	-
3.2	Основные понятия об безопасности электрического тока. Основной понятия о пожарной безопасности и порядок действия работников при пожаре. Приемы оказания первой доврачебной медицинской помощи.	2	1	-	1	Зачёт
4	Архивное дело	4	2	1	1	Зачёт
5	Основы редактирования документов	4	2	2	-	-
	Профессиональный курс	46	16	23	7	
6	Общие правила оформления документов	7	2	4	1	
6.1	Требования оформления документов	7	2	4	1	Зачёт
7	Организация секретарского обслуживания	7	3	3	1	
7.1	Секретарь в структуре управления	2	1	1	-	-
7.2	Организация работы секретаря	5	2	2	1	Зачёт
8	Технические средства управления в офисе	4	2	1	1	-
8.1	Офисные средства работы с документами.	2	1	1	-	-
8.2	Средства административно-управленческой связи	2	1	-	1	Зачёт
9	Виды документов	12	5	6	1	
9.1	Организационные документы	4	2	2	-	-
9.2	Распорядительные документы	4	2	2	-	-
9.3	Информационно-справочные документы	4	1	2	1	Зачёт
10	Организация работы с документами	13	3	9	1	
10.1	Понятие документооборота	3	1	1	1	Зачёт

10.2	Прием и первичная обработка входящих документов	2	1	1	-	
10.3	Регистрация документов. Регистрационные формы и их заполнение.	1	-	1	-	
10.4	Обработка исходящих документов	1	-	1	-	
10.5	Порядок прохождения внутренних документов.	1	-	1	-	
10.6	Контроль исполнения документов и поручений, справочная работа по документам.	1	-	1	-	
10.7	Номенклатура дел и порядок работы с ней.	1	-	1	-	
10.8	Формирование и хранение дел, персональные данные.	1	-	1	-	
10.9	Подготовка и передача дел на хранение в архив	2	1	1	-	
11	Консультация	1	1	-	-	
12	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	2	-	-	2	Экзамен
	ИТОГО:	68	30	27	11	

8. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

№	Наименование модуля/раздела/дисциплины/темы	Содержание
Теоретическое обучение		
1	Основы понятия делопроизводства	
1.1	Основы материалов и экологических требований к ним	<p><u>Содержание учебного материала</u></p> <p>1. Делопроизводство, как самостоятельная отрасль. Периоды развития и реформирования ДОУ, характеристика и исторические особенности формирования делопроизводства, изменение его структуры в зависимости от социально-экономических предпосылок, технических возможностей.</p> <p>2. Современное делопроизводство: цели, задачи и основные принципы.</p> <p>3. Государственная система ДОУ. Нормы и методы законодательного регулирования деятельности в сфере документационного обеспечения управления.</p> <p>4. Служба ДОУ: сущность, задачи и функции, структура, права и ответственность.</p> <p>5. Должностной и технический состав работников, функциональные обязанности.</p>
1.2	Требования, предъявляемые к документам	<p><u>Содержание учебного материала</u></p> <p>1. Информационно-справочное обеспечение предприятия, как важнейшее условие его функционирования в условиях рынка. Документ, его определение, функции. Виды документов в делопроизводстве.</p> <p>2. Классификации их по видам деятельности предприятия, по назначению, содержанию, происхождению, носителям информации.</p> <p>3. Требования, предъявляемые к документам. Процедура подготовки и согласования проектов документов. Функции документов. Трафаретные и типовые документы. Подготовка документа. Значение документов в управленческой практике, правовые особенности документирования.</p> <p>4. Понятие бланк документа, его значение и использование.</p>

		Правила оформления реквизитов бланка. Проектирование бланков документов учреждений различных форм собственности.
2	Деловой этикет	
2.1	Эстетика. Этика. Сферы действия этикета	<u>Содержание учебного материала:</u> 1. Эстетика. Области эстетической деятельности человека. Эстетический вкус. 2. Этика. Поведение человека; правила и нормы. Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость, тактичность, доброжелательность и др. Этикет. Сферы деятельности этикета.
2.2	Культура общения в профессиональной сфере	<u>Содержание учебного материала:</u> 1. Коммуникация. 2. Этикет в деловом общении. 3. Стили общения. Основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства и др. 4. Нормы отношений в коллективе. 5. Отношение руководителя и подчиненных. 6. Межличностные контакты. 7. Организация деловых контактов.
2.3	Конфликты, их причины; стратегия поведения	<u>Содержание учебного материала:</u> 1. Нормы отношений. 2. Конфликты, их причины; стратегия поведения поражения.
2.4	Имидж. Культура речи	<u>Содержание учебного материала:</u> 1. Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми. 2. Составление внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары, макияж, осанка, походка, жесты. 3. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности, способы аргументации в деловых ситуациях
2.5	Культура телефонного разговора	<u>Содержание учебного материала:</u> 1. Этикет в деловом диалоге по телефону. 2. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров; основные элементы диалога. 3. Структура и стиль официальной телефонограммы. 4. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.
2.6	Деловой протокол	<u>Содержание учебного материала:</u> 1. Понятие «деловой протокол»; его роль в поведении деловых встреч (переговоров, приемов). 2. Сущность деловой беседы. Виды бесед. Подготовка беседы. Структура деловой беседы. Этикет деловой беседы. 3. Методы, используемые в разных этапах деловой беседы. 4. Этикет деловой беседы
3	Охрана труда	
3.1	Организация работы по охране труда на предприятии	<u>Содержание учебного материала:</u> 1. Общие принципы организации работы по охране труда на предприятии. 2. Служба охраны труда, ее функции и основные задачи. 3. Проведение обучения и инструктажа по охране труда на предприятии
3.2	Основные понятия об безопасности электрического тока. Основной понятия о пожарной безопасности и порядок действия работников при	<u>Содержание учебного материала:</u> 1. Понятие электробезопасности. Действие электрического тока и электрических полей на организм человека. Типичные случаи поражения человека электрическим током.

	пожаре. Приемы оказания первой доврачебной медицинской помощи	<p>2. Технические и организационные мероприятия по обеспечению электробезопасности. Индивидуальные средства защиты при работе в электроустановках.</p> <p>3. Причины возникновения пожаров. Основные поражающие факторы при пожаре. Меры предупреждения пожаров. Порядок хранения пожароопасных веществ и материалов. Обеспечение помещений средствами пожаротушения.</p> <p>4. Правила пользования первичными средствами пожаротушения, места их расположения.</p> <p>5. Приемы оказания первой доврачебной медицинской помощи. Основные способы проведения искусственного дыхания и непрямого массажа сердца при оказании доврачебной помощи.</p>
4	Архивное дело	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управление архивным делом. 2. Организация хранения документов в архивах. 3. Режим и способы хранения архивные документов, учёт документов. 4. Экспертиза ценности документов. 5. Система научно-справочного аппарата.
5	Основные редактирования документов	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие о практической стилистике. Основные положения стилистики, лексики, фразеологии. 2. Специальная лексика. Терминология. Официально-деловой стиль. 3. Основные положения орфографии и морфологии с элементами практической стилистики 4. Техника редактирования текстов
Профессиональный курс		
6	Общие правила оформления документов	
6.1	Требования к документам	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Реквизиты управленческих документов и их оформление. Требования к оформлению документов. ГОСТ Р 7.0.97—2016 <p><u>Практическое занятие</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оформление реквизитов.
7	Организация секретарского обслуживания	
7.1	Секретарь в структуре управления	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Секретарь в современной структуре управления. Современные категории секретарей и профессиональные требования к ним. 2. Функции секретаря. 3. Нормативно-методическая база работы секретаря. 4. Должностная инструкция секретаря. <p><u>Практические занятия:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование рабочего дня руководителя. 2. Разбор письменного обращения граждан. 3. Составить отчет о деловой поездки руководителя.
7.2	Организация работы секретаря	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требования к организации и оборудованию рабочего места. 2. Технические средства в организации деятельности секретаря. 3. Планирование и организация рабочего дня секретаря. Планирование рабочего дня руководителя. Организация процесса совместной работы. 4. Основные формы работы секретаря с документами. Требования к работе секретаря с конфиденциальными документами. Бездокументные формы работы секретаря.

		<p>5. Участие секретаря в подготовке и обслуживании совещаний, конференций.</p> <p>6. Организация приема делегаций. Организация прием посетителей.</p> <p>7. Обязанности секретаря по организации командировок руководителя и посетителей.</p> <p>8. Организация и ведение телефонных переговоров.</p> <p>9. Деловая переписка.</p> <p>10. Деловая и корпоративная культура.</p> <p>11. Взаимоотношения секретаря с работниками организации</p>
8	Технические средства управления в офисе	
8.1	Офисные средства работы с документами	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <p>1. Назначение, выбор, классификация средств офисной техники.</p> <p>2. Средства обработки документов. Средства хранения документов.</p> <p>3. Средства сканирования документов.</p> <p>4. Средства копирования документов.</p> <p><u>Практические занятия</u></p> <p>1. Ознакомление с видами средства связи офиса.</p> <p>2. Ознакомление с видами техники и технологиями копирования и тиражирования документов.</p> <p>3. Сканирование и распознавание документов. Электронный документооборот.</p>
8.2	Средства административно-управленческой связи	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <p>1. Классификация систем административно-управленческой связи.</p> <p>2. Системы передачи недокументированной информации</p>
9	Виды документов	
9.1	Организационные документы	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <p>1. Значение и общая характеристика организационной документации, ее виды, сфера применения (уставы, положения, штатное расписание, правила внутреннего распорядка, должностные инструкции работников).</p> <p>2. Правовой статус учреждения и его закрепление в уставе или положении.</p> <p>3. Требования к составлению и оформлению организационной документации</p> <p><u>Практическое задание:</u></p> <p>1. Составление должностной инструкции (произвольно)</p>
9.2	Распорядительные документы	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <p>1. Понятие «распорядительные документы» и их виды.</p> <p>2. Классификация этой группы документов в соответствии с полномочиями органов управления и компетенцией должностных лиц.</p> <p>3. Виды распорядительных документов. Обязательность соответствия содержания и оформления документов действующему законодательству, нормативным актам вышестоящих органов управления и ведомственным правовым актам, регламентирующим работу с документами. Особенности изложения текста распорядительных документов, отражение распорядительных, властных полномочий в тексте документов.</p> <p>4. Роль приказов по основной деятельности для оперативного управления. Требования к тексту приказа. Правила подготовки и оформления приказов по личному составу. Роль кодекса законов о труде для подготовки кадровых приказов.</p> <p><u>Практическое занятие:</u></p> <p>1. Составление приказа по личному составу (произвольно).</p>

		2. Составление приказа по основной деятельности.
9.3	Информационно-справочные документы	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие информационно-справочные документы и их виды. Значение этой группы документов для решения оперативных вопросов и обмена информацией. Особенности подготовки и оформления информационно-справочных документов. 2. Информационные справки, докладные и объяснительные записки. Особенности оформления актов. Понятие «служебные письма» и область их применения. 3. Структура текста служебного письма, видовое многообразие переписки. 4. Инициативные и ответные письма, телеграммы, телефонограммы. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление докладных и объяснительной, справок. 2. Составление акта, заявления. 3. Составление протоколов. 4. Составление выписок из приказа и протокола. 5. Составление писем. 6. Составление резюме.
10	Организация работы с документами	
10.1	Понятие документооборота	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Документооборот, документопотоки, их виды. Рациональный документооборот. 2. Объем документооборота. 3. Централизованная, децентрализованная и смешанная форма делопроизводства в организации. 4. Основные этапы документооборота <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация документооборота по видам документов. 2. Составление и оформление личных документов: заявление, резюме, автобиография, расписка, доверенность.
10.2	Прием и первичная обработка входящих документов	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды работ, выполняемых при обработке поступающей корреспонденции. 2. Предварительное рассмотрение и распределение документов. 3. Документы, поступающие на рассмотрение руководства. 4. Документы, направляемые в структурные подразделения, не требующие резолюции руководства. 5. Документы, не требующие регистрации. 6. Примерный перечень документов, не подлежащих регистрации. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Прием поступающих документов. 2. Оформление журнала учёта входящих документов. 3. Отправка корреспонденции адресатам.
10.3	Регистрация документов. Регистрационные формы и их заполнение.	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формы регистрации: журнальная, карточная и автоматизированная (электронная). 2. Форма журнала регистрации входящих, исходящих и внутренних документов. 3. Порядок заполнения журнала регистрации. 4. Форма регистрационной карточки. Порядок заполнения регистрационной карточки. 5. Регистрация документов на компьютере. Этапы регистрации. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрация поступающих документов.

		2. Заполнение регистрационных форм (журнальная, карточная, электронная).
10.4	Обработка исходящих документов	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этапы обработки исходящих документов. 2. Схема работы с исходящими документами. 3. Согласование исходящих документов. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оформить журнал учёта исходящих документов. 2. Отправка документации адресатам, с применением современных видов оргтехники. Штамп для регистрации документов. Оформление конвертов отправляемых документов.
10.5	Порядок прохождения внутренних документов	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление и оформление проекта документа, визирование, согласование. 2. Схема прохождения внутренних документов. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проверить правильность составления документа. 2. Согласовать и утвердить (подписать) документ руководителем. 3. Зарегистрировать документ в журнале учета.
10.6	Контроль исполнения документов и поручений, справочная работа с документами	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Контроль, по существу, контроль за сроками исполнения. Сроковая картотека. 2. Типовые и индивидуальные сроки исполнения. Этапы контроля. 3. Информационно-справочные картотеки. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проверить своевременность доведения документа до исполнителя. 2. Проверять и регулировать ход исполнения документов (поручений). 3. Снимать с контроля документы (поручения)
10.7	Номенклатура дел и порядок работы с ней	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Номенклатура дел, ее назначение. 2. Виды номенклатур: типовая, примерная, индивидуальная. 3. Номенклатура дел структурных подразделений, сводная номенклатура. 4. Составление и оформление номенклатуры дел. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление номенклатуры дел.
10.8	Формирование и хранение дел, персональные данные	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование дел, оформление обложки дела. 2. Признаки группировки документов дела. Требования, которые необходимо соблюдать при формировании дел. Хранение дел. 3. Лист – заместитель, карта-заместитель дела. 4. Персональные данные. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование документов в дело.
10.9	Подготовка и передача дел на хранение в архив	<p><u>Содержание учебного материала:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оформление дел. Составление описей. 2. Порядок передачи документов в архив организации. 3. Порядок передачи документов на государственное хранение. <p><u>Практическое занятие:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оформление дел для архивного хранения, прием, передача дел в архив.
11	Консультация	
12	Итоговая аттестация	Квалификационный экзамен в форме демонстрационного

	(квалификационный экзамен)	экзамена
--	----------------------------	----------

9. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Календарный учебный график определяет чередование учебной деятельности и плановых перерывов при получении образования для отдыха по календарным периодам учебного года.

Нормативный срок освоения программы: 34 учебные недели (10 класс).

Продолжительность обучения составляет 68 часов, в том числе:

теории - 30 часов,

практики – 27 часов,

контроль (зачёт) - 9 часов,

итоговая аттестация – 2 часа.

Начало учебного года – 1 сентября 2025 года.

Окончание учебного года: 26 мая 2026 года.

Продолжительность каникул: в течение учебного года составляет не менее 7 календарных дней по окончании учебного периода – четверти.

Система организации учебного года – по четвертям.

Форма обучения: очная.

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного Зачёта результатов текущего контроля по четвертям без контрольных оценочных процедур и фиксируется в виде годовой отметки. Годовая отметка выставляется целыми числами как среднее арифметическое четвертных отметок в соответствии с правилами математического округления.

Сроки устанавливаются календарным учебным графиком на текущий учебный год.

Календарный учебный график ежегодно конкретизируется и утверждается приказом директора лица.

Итоговая аттестация проходит в форме квалификационного экзамена.

Порядок проведения квалификационного экзамена устанавливается локальным актом лица, сроки проведения утверждаются приказом директора.

10. СИСТЕМА АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Описание организации промежуточной аттестации, форм и правил оценивания достижения планируемых результатов (компетенций) освоения программы:

№	Наименование дисциплины/темы	Форма контроля (Зачёт/экзамен)	Оценочное средство (тест, устные/письменные ответы по перечню вопросов, контрольная работа, проектная работа и пр.)	Формы оценивания (Зачёт/ не Зачёт; неудовлетворительно /удовлетворительно / хорошо / отлично)	Критерии оценивания / шкалы оценивания
	Теоретическое обучение	освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий			
1	Основные понятия делопроизводства	Зачёт	тест	Зачёт/ не Зачёт	«Зачёт» –выполнение работы не менее 55% «не Зачёт» – выполнение работы менее 55%
2	Деловой этикет	Зачёт	тест	Зачёт/ не Зачёт	
3	Охрана труда	Зачёт	устные ответы по перечню вопросов	Зачёт/ не Зачёт	
4	Архивное дело	Зачёт	тест	Зачёт/ не Зачёт	
	Профессиональный курс	освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий			
6	Общие правила оформления документов	Зачёт	устные ответы по перечню вопросов	Зачёт/ не Зачёт	«Зачёт» –выполнение работы не менее 55% «не Зачёт» – выполнение работы
7	Организация секретарского обслуживания	Зачёт	устные ответы по перечню вопросов	Зачёт/ не Зачёт	
8	Технические средства управления в офисе	Зачёт	тест	Зачёт/ не Зачёт	

9	Виды документов	Зачёт	тест	Зачёт/ не Зачёт	менее 55%
10	Организация работы с документами	Зачёт	тест	Зачёт/ не Зачёт	
11	Консультация	-	-	-	-
12	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	Экзамен	Тест; практическая часть	неудовлетворительно/ удовлетворительно / хорошо / отлично	Представлены в таблице «Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении квалификационного экзамена»

11.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Перечень и содержание оценочных средств по промежуточной аттестации (контрольно-измерительных материалов):

1. Зачёт/экзамен по дисциплине/теме «Основы понятия делопроизводства».
Оценочное средство: тест.
Описание проведения испытания: тестирование.
Содержание испытания: примерный перечень к тестированию Приложении 1.
Максимальное время выполнения задания: 1 академический час.
2. Зачёт/экзамен по дисциплине/теме «Деловой этикет».
Оценочное средство: тест.
Описание проведения испытания: тестирование.
Содержание испытания: примерный перечень к тестированию Приложении 1.
Максимальное время выполнения задания: 1 академический час.
3. Зачёт/экзамен по дисциплине/теме «Охрана труда».
Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.
Описание проведения испытания: устные ответы по перечню вопросов.
Содержание испытания: примерный перечень вопросов в Приложении 1.
Максимальное время выполнения задания: 1 академический час.
4. Зачёт/экзамен по дисциплине/теме «Архивное дело».
Оценочное средство: тест.
Описание проведения испытания: тестирование.
Содержание испытания: примерный перечень к тестированию в Приложении 1.
Максимальное время выполнения задания: 1 академический час.
5. Зачёт/экзамен по дисциплине/теме «Общие правила оформления документов».
Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.
Описание проведения испытания: устные ответы по перечню вопросов.
Содержание испытания: примерный перечень вопросов в Приложении 1.
Максимальное время выполнения задания: 2 академических часа.
6. Зачёт/экзамен по дисциплине/теме «Организация секретарского обслуживания».
Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.
Описание проведения испытания: устные ответы по перечню вопросов.
Содержание испытания: примерный перечень вопросов в Приложении 1.
Максимальное время выполнения задания: 2 академических часа.
7. Зачёт/экзамен по дисциплине/теме «Технические средства управления в офисе».
Оценочное средство: тест.
Описание проведения испытания: тестирование.
Содержание испытания: примерный перечень к тестированию в Приложении 1.
Максимальное время выполнения задания: 1 академический час.
8. Зачёт/экзамен по дисциплине/теме «Виды документов».
Оценочное средство: тест.
Описание проведения испытания: тестирование.
Содержание испытания: примерный перечень к тестированию Приложении 1.
Максимальное время выполнения задания: 2 академических часа.
9. Зачёт/экзамен по дисциплине/теме «Организация работы с документами».

Оценочное средство: тест.

Описание проведения испытания: тестирование.

Содержание испытания: примерный перечень к тестированию Приложении 1.

Максимальное время выполнения задания: 2 академических часа.

Описание организации итоговой аттестации – квалификационного экзамена, форм и правил оценивания достижения планируемых результатов (компетенций) освоения программы:

1. Теоретическая часть квалификационного экзамена.

Описание проведения испытания (как организована теоретическая часть экзамена): выполнение задания по экзаменационному билету.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов к тестированию в Приложении 1.

Максимальное время выполнения задания: 1 академический час.

Критерии и шкалы оценивания: представлены в таблице «Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении квалификационного экзамена».

2. Практическая часть квалификационного экзамена.

Описание проведения испытания (как организована теоретическая часть экзамена): выполнение задания по экзаменационному билету.

Содержание испытания: выполнение практического задания по форме, указанной в экзаменационном билете.

Максимальное время выполнения задания: 3 академических часа.

Критерии и шкалы оценивания: представлены в таблице «Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении квалификационного экзамена»

Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении квалификационного экзамена

Шкалы	Не освоена	Освоена частично	Освоена в основном	Освоена полностью
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Знать	Фрагментарные знания и понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля). Отсутствие знаний и понимания содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)	Общие, но не структурированные знания и понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы в знаниях и достаточно глубокое понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)	Сформированные систематические знания, глубокое понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)
Уметь	Отсутствие сформированных умений / частично освоенные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля)	В основном сформированные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешные умения, но осуществляемые не систематически	Сформированные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы	Полностью сформированные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля)
Владеть	Отсутствие сформированных навыков / частично сформированные навыки, фрагментарное их применение	В основном сформированные навыки по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешные навыки, но применяемые не систематически	Сформированные навыки по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешное применение навыков, но содержащее отдельные пробелы	Полностью сформированные навыки по основным темам курса, дисциплины (модуля). Успешное и систематическое применение навыков

Основные понятия делопроизводства

1.1 Делопроизводство-одна из функций управления

1.1.1 Делопроизводство (ДОУ) — это:

- 2 отрасль деятельности, обеспечивающая организацию работы с документами;
- 1 Отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с документами;
- 2 отрасль деятельности, обеспечивающая документирование;
- 3 нет правильно ответа.

1.1.2 Документооборот — это:

- 1 движение документов в организации с момента их создания до их исполнения;
- 2 движение документов с момента их получения до их отправления;
- 3 движение документов в организации с момента их создания или получения до их исполнения;
- 4 движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения

исполнения или отправления.

1.1.3 Организация работы с документами — это:

- 1 организация документооборота;
- 2 организация документооборота, хранение и использование документов в текущей деятельности учреждения;

3 организация документооборота, хранение и использование документов;

4 все вышеперечисленные.

1.1.4 Укажите, этапы развития делопроизводства

- 1 приказное;
- 2 коллегиальное;
- 3 министерское;
- 4 нет варианта ответа.

1.1.5 Укажите, когда были установлены должности личных секретарей-помощников руководителей

- 1 23 марта 1840 года;
- 2 27 февраля 1720 года;
- 3 01 января 2003 года;
- 4 нет варианта ответа

1.1.6 Какими документами определяется порядок ведения делопроизводства

- 1 правовыми;
- 2 нормативно-методическими;
- 3 законодательными;
- 4 стандартами.

1.1.7 Какие документы составляют нормативно-методическую базу делопроизводства:

- 1 законодательные и правовые акты РФ в области документационного обеспечения;
- 2 государственные стандарты на документацию;
- 3 ГСДОУ;
- 4 все вышеперечисленные.

1.1.8 Требования к оформлению организационно-распорядительных документов

устанавливает:

- 1 ГОСТ Р 51141-98;
- 2 ГОСТ 9327-60;
- 3 ГОСТ Р 6.30-2003;
- 4 все вышеперечисленные.

1.1.9 Укажите, в каком веке появилось приказное делопроизводство:

- 2 XVI;
- 3 XV;
- 4 XIV;
- 5 XVII.

1.1.10 Сколько всего в настоящее время действует УСД:

- 1 8;
- 2 2;
- 3 6;
- 4 4.

1.1.11 Бланк документа — это:

- 1 набор реквизитов, идентифицирующий автора официального документа;

- 2 набор реквизитов, идентифицирующий автора официального письменного документа;
- 3 набор реквизитов, идентифицирующий автора письменного документа;
- 4 нет варианта ответа.

1.1.12 Постоянный реквизит — это:

- 1 реквизит, наносимый при изготовлении унифицированного бланка документа;
- 2 реквизит, наносимый при изготовлении унифицированной формы документа;
- 3 реквизит, наносимый при изготовлении унифицированной формы или бланка документа;
- 4 все вышеперечисленные.

1.1.13 Переменный реквизит — это:

- 1 реквизит, наносимый при составлении документа;
- 2 реквизит, наносимый при изготовлении документа;
- 3 реквизит, наносимый при изготовлении и составлении документа;
- 4 все вышеперечисленные.

1.1.14 Формуляр–образец документа — это:

- 1 модель построения документа;
- 2 модель построения документа, требования к построению конструкционной сетки;
- 3 модель построения документа, устанавливающая области применения, форматы, размеры полей, требования к построению конструкционной сетки и основные реквизиты;
- 4 модель построения документа, устанавливающая области применения, форматы, размеры полей, требования к основным реквизитам.

1.1.15 Могут ли 30 реквизитов присутствовать в одном документе:

- 1 по желанию составителя документа;
- 2 нет;
- 3 да;
- 4 по рекомендации руководителя.

1.1.16 Для изготовления документов ГОСТ Р 6.30-2003 устанавливает форматы бланков:

- 1 А4;
- 2 А5;
- 3 А4 и А5;
- 4 нет варианта ответа.

1.1.17 Левое поле документов предназначено для:

- 1 подшивки
- 2 простановки делопроизводственных пометок;
- 3 резолюции;
- 4 все вышеперечисленные.

1.1.18 Сколько существуют способов расположения реквизитов на бланках документов:

- 1 1;
- 2 2;
- 3 3;
- 4 4.

1.1.19 Назовите способы расположения реквизитов:

- 1 угловой, флаговый;
- 2 центrovанный, флаговый;
- 3 центrovанный, продольный;
- 4 по левому краю, по середине листа.

1.1.20 Какие основные формы организации делопроизводства вы знаете:

- 1 централизованная;
- 2 децентрализованная;
- 3 смешанная;
- 4 все вышеперечисленные.

1.2 Требования, предъявляемые к документам. Виды бланков

1.2.1 Дайте определение:

1 документ — это...

2 реквизит — это...

1.2.2 При создании документа на двух и более страницах, документ нумеруют:

- 1 начиная с первой страницы;
- 2 начиная со второй страницы;
- 3 в зависимости от обстоятельств.

1.2.3 Номера страниц проставляются:

- 1 посередине верхнего поля документа;
 - 2 посередине нижнего поля документа;
 - 3 с края нижнего поля документа.
- 1.2.4 Для создания документов необходимо использовать:
- 1 только утвержденные ГОСТом шрифты;
 - 2 рекомендованные ГОСТом шрифты;
 - 3 свободно распространяемые бесплатные шрифты.
- 1.2.5 Для оформления документов НЕ рекомендуется использовать размеры шрифтов:
- 1 № 12;
 - 2 № 18;
 - 3 № 14.
- 1.2.6 Интервал между словами в документе:
- 1 три пробела;
 - 2 два пробела;
 - 3 один пробел.
- 1.2.7 Для переписки с иностранными корреспондентами используют бланки на:
- 1 русском и английском языках;
 - 2 на английском и немецком языках;
 - 3 на итальянском и французском языках.
- 1.2.8 Каждый лист документа должен иметь поля не менее:
- 1 20 мм - левое; 10 мм - правое; 20 мм - верхнее; 20 мм – нижнее;
 - 2 15 мм - левое; 15 мм - правое; 15 мм - верхнее; 15 мм – нижнее;
 - 3 20 мм – левое; 30 мм – правое; 10 мм – верхнее; 30 мм – нижнее.
- 1.2.9 Форматы бумаги, которые не используются в делопроизводстве:
- 1 А0;
 - 2 А4;
 - 3 А5.
- 1.2.10 ГОСТ определяет:
- 1 29 реквизитов;
 - 2 32 реквизита;
 - 3 30 реквизитов
- 1.2.11 Какой формат бумаги используется для изготовления бланков?
- 1 А4;
 - 2 А4 и А5;
 - 3 А3.
- 1.2.12 Для оформления каких документов используют общие бланки?
- 1 для служебных писем;
 - 2 для организационно-распорядительных документов;
 - 3 для организационно-распорядительных документов (кроме служебных писем)
- 1.2.13 Сколько потребуется бланков для оформления одного экземпляра трехстраничного документа?
- 1 один;
 - 2 три;
 - 3 два.
- 1.2.14 Какие существуют способы изготовления бланков?
- 1 типографский и на ПК;
 - 2 с помощью штемпеля;
 - 3 машинописным способом.
- 1.2.15 Какие могут быть виды штампов на бланках?
- 1 продольный;
 - 2 угловой;
 - 3 комбинированный
- 1.2.16 Какие бланки предпочтительнее для оформления служебных писем?
- 1 с продольным штампом;
 - 2 с угловым штампом;
 - 3 любым штампом.
- 1.2.17 Какие элементы могут наноситься на бланках, кроме постоянных реквизитов организации?
- 1 обозначение ссылки, регистрационный номер и дата входящего документа;
 - 2 метки для адресата и заголовка к тексту;
 - 3 ограничительные метки реквизита «Отметка о контроле».

1.2.18 На чем оформляются вторая и последующие страницы многостраничного документа?
1 на бланках;
2 на обычной писчей бумаге соответствующего формата;
3 на бланках или обычной писчей бумаге соответствующего формата.

1.2.19 Что такое должностной бланк?

- 1 общий бланк с указанием должности руководителя организации;
- 2 бланк письма с указанием должности руководителя организации;
- 3 бланк, на котором вместо наименования организации печатается должность руководителя

организации.

1.2.20 Можно ли при изготовлении бланков документов печатать сокращенное наименование организации, являющейся автором документа?

- 1 нельзя;
- 2 можно в случаях, если оно закреплено в учредительных документах;
- 3 если оно закреплено, но только вместе с полным наименованием организации.

2 Деловой этикет

2.1 Эстетика. Этика. Сферы действия этикета

2.1.1 Что такое этика?

- 1 наука об этикете;
- 2 наука о прекрасном;
- 3 область знаний о морали, нравственности;
- 4 философские рассуждения о необходимости для человека стремиться к извлечению из всего выгодного и полезного для себя.

2.1.2 Над этим рассуждает этика:

- 1 в чем заключается смысл жизни?
- 2 в чем состоит предназначение человека?
- 3 в чем заключается хорошее и что есть плохое?
- 4 в чём суть трагического и комического в жизни?

2.1.3 Кто ввел термин этика?

- 1 Демокрит;
- 2 Гераклит
- 3 Аристотель;
- 4 Сократ

2.1.4 Гедонизм-этическое направление, утверждающее:

- 1 ограничение, подавление чувствительных желаний;
- 2 наслаждение, стремление к счастью, полноценному раскрытию возможностей тела духа как высшее благо;
- 3 строгое проведение какого-либо принципа в действии, поведении мысли, исключаящее компромиссы, учет других принципов;
- 4 принцип оценки всех явлений только с точки зрения их полезности, выгоды для человека.

2.1.5 Ригоризм-этическое направление:

- 1 поощряющее компромиссы, учет других принципов;
- 2 определяющее принцип оценки всех явлений только с точки зрения их полезности, выгоды для человека;
- 3 считается высшим благом, наиглавнейшим в жизни наслаждение, стремление к счастью, полноценному раскрытию возможностей тела и духа;
- 4 возводящее в культ строгое проведение какого-либо принципа в действии, поведении мысли, исключаящее компромиссы, учет других принципов.

2.1.6 Родиной этикета считается:

- 1 Франция;
- 2 Великобритания;
- 3 Италия;
- 4 Испания.

2.1.7 Чувство меры, границ общения, превышение которых может поставить человека в неловкое положение:

- 1 вежливость;
- 2 тактичность;
- 3 точность;
- 4 предупредительность.

2.1.8 Умение выразить мысль так, чтобы у собеседника не осталось вопросов по сути сказанного:

- 1 точность;

- 2 вежливость;
- 3 скромность;
- 4 тактичность.

2.1.9 Приоритетным статусом для работника сферы сервиса обладает:

- 1 государство;
- 2 партнер;
- 3 клиент;
- 4 начальник

2.1.10 Знания, умения и навыки в области взаимодействия с клиентами, обеспечивающие успешность и эффективность профессиональной деятельности в сфере сервиса:

- 1 этикет;
- 2 культура речи;
- 3 коммуникативная культура;
- 4 культура телефонного разговора.

2.1.11 Что означает в переводе с греческого слово «Эстетика»?

- 1 чувственный, чувствующий;
- 2 созерцательность;
- 3 понимающий, знающий.

2.1.12 Подберите к каждому понятию (1,2,3) нужное определение:

- 1 эстетические чувства;
- 2 эстетический вкус;
- 3 эстетический идеал.

а) конкретно-чувствительный прообраз высшего совершенства личности и общества, их гармоничных взаимоотношений;

б) субъективная способность человека судить о прекрасном и безобразном, о трагическом и комическом;

в) способность к восприятию гармонии и красоты, когда человек получает удовольствие от созерцаемых им предметов и существ.

2.2 Культура общения в профессиональной сфере

2.2.1 Общение — это:

- 1 взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
- 2 взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
- 3 отношение к поступающей информации.

2.2.2 Стили общения бывают:

- 1 ритуальный;
- 2 манипулятивный;
- 3 иронический.

2.2.3 Содержание общения:

- 1 передача от человека к человеку информации;
- 2 восприятие партнерами по общению друг с другом;
- 3 ориентация в коммуникативной ситуации;
- 4 взаимооценка партнерами по общению друг друга;
- 5 взаимодействие партнера друг с другом.

2.2.4 Функции общения:

- 1 инструментальная;
- 2 интегративная;
- 3 деловая;
- 4 трансляционная;
- 5 экспрессивная.

2.2.5 Виды общения:

- 1 формальное;
- 2 деловое;
- 3 спор;
- 4 духовное;
- 5 светское.

2.2.6 Структура делового общения состоит из:

- 1 коммуникативной стороны;
- 2 интерактивной стороны;
- 3 перцептивной стороны;

4 субъективной стороны.

2.2.7 Стиль общения это:

1 индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми;

2 индивидуально-типологические особенности между людьми;

3 индивидуально-субъективные особенности между людьми.

2.2.8 Механизм общения включает в себя:

1 заражение;

2 внушение;

3 убеждение;

4 принуждение;

5 копирование.

2.2.9 Барьеры восприятия в общении бывают:

1 эстетический барьер;

2 барьер «возраста»;

3 состояние здоровья;

4 барьер «боязни контактов».

2.2.10 Невербальные средства общения являются:

1 интерактивной стороной общения;

2 перспективной стороной общения;

3 коммуникативной стороной общения.

2.2.11 Невербальное поведение — это:

1 открытые социально-психологические и индивидуально-психологические характеристики личности;

2 скрытые для непосредственного наблюдателя социально-психологические и индивидуально-психологические характеристики личности.

2.2.12 Невербальные средства общения:

1 кинесика;

2 дистанция;

3 такесика;

4 проксемика;

5 рукопожатие.

2.2.13 Вербальные средства общения являются:

1 коммуникативной стороной общения;

2 интерактивной стороной общения;

3 перспективной стороной общения.

2.2.14 К вербальным средствам общения относятся:

1 мимика;

2 слова;

3 жесты.

2.2.15 Речь в деловом общении направлена на:

1 то, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству;

2 то, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

2.2.16 Из чего складывается речевая структура:

1 словарный запас;

2 точная передача мысли по средством слова;

3 просторечием;

4 чистота речи;

5 правильное произношение слов.

2.2.17 Деловое общение можно разделить на:

1 прямое;

2 косвенное;

3 опосредованное.

2.2.18 Основными этапами деловой беседы является?

1 начало беседы;

2 аргументирование выдвигаемых положений;

3 информирование партнеров;

4 принятие решения;

5 подведение итогов.

2.2.19 На стадии начала беседы становятся следующие задачи:

1 установить контакт с собеседником;

- 2 создать благоприятную атмосферу для беседы;
- 3 подготовить тему обсуждения;
- 4 определить степень важности беседы;
- 5 привлечь внимание к теме разговора;
- 6 пробудить интерес.

2.3 Конфликты и их причины; стратегия поведения

2.3.1 Что необходимо для перехода конфликта из внутреннего состояния во внешнее действие:

- 1 инцидент;
- 2 перерыв в общении;
- 3 план решения конфликта;
- 4 стереотип.

2.3.2 Общение — это:

- 1 заучивание правил при овладении культурой взаимоотношений;
- 2 чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание;
- 3 сложный процесс установления и развития контактов между людьми.

2.3.3 Улучшает морально-психологический климат в коллективе и выводит отношения на новый уровень:

- 1 деструктивный конфликт;
- 2 межличностный конфликт;
- 3 конструктивный конфликт.

2.3.4 Конфликт деструктивного уровня:

- 1 улучшает морально-психологический климат коллектива;
- 2 разрушает отношения;
- 3 не оказывает никакого влияния на деятельность коллектива.

2.3.5 Способ разрешения конфликта:

- 1 письменные жалобы;
- 2 уклонение, конкуренция;
- 3 взаимные претензии.

2.3.6 Конкуренция, это способ разрешения конфликта не может быть использована:

- 1 в деловом партнерстве;
- 2 в дружбе;
- 3 в трудовом коллективе.

2.3.7 К какому уровню сознания обратиться человеческий организм в ситуации нравственного выбора?

- 1 бессознательное;
- 2 надсознание;
- 3 сознание;
- 4 подсознание.

2.3.8 Конфликтующие стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках при стиле:

- 1 примирение;
- 2 компромисс;
- 3 вражда.

2.3.9 При стрессе фаза мобилизации характеризуется:

- 1 активизацией защитных сил организма;
- 2 невозможностью удовлетворения требований сторон;
- 3 согласованием между конфликтующими.

2.3.10 К способам снятия эмоционально напряжения, вызываемого стрессом, конфликтами, не относиться:

- 1 интенсивные физические нагрузки;
- 2 расслабление;
- 3 релаксация.

2.3.11 Из приведенных типов конфликтов выберите правильный ответ:

- 1 внутриличностные;
- 2 межрасовые;
- 3 межличностные.

2.3.12 Альтруизм предполагает:

- 1 полное самопожертвование;
- 2 отречение от собственных принципов;

3 бескорыстие, готовность пожертвовать своими интересами в пользу другого.

2.3.13 Настроение является:

- 1 психическим явлением;
- 2 психическим состоянием;
- 3 психическим свойством личности.

2.3.14 Конфликтная ситуация — это:

- 1 ситуация, в которой присутствует инцидент;
- 2 ситуация, в которой две или более сторон противоречат друг другу;
- 3 ситуация, в которой присутствует инцидент.

2.3.15 Инцидент — это

- 1 повод, случай;
- 2 компромисс, сотрудничество;
- 3 конкуренция, противостояние.

2.3.16 Конфликт — это:

- 1 процесс социального взаимодействия;
- 2 наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах;
- 3 система поощрений.

2.3.17 Конфликты являются предметом изучения науки:

- 1 социологии;
- 2 политологии;
- 3 конфликтологии;
- 4 верны все варианты.

2.3.18 Основой возникновения конфликта является:

- 1 мотив;
- 2 предмет конфликта;
- 3 стороны конфликта.

2.4 Имидж. Культура речи

2.4.2 Имидж в переводе с английского языка означает:

- 1 впечатление;
- 2 образ;
- 3 оценка.

2.4.3 Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются:

- 1 синонимами;
- 2 четко взаимосвязанными понятиями;
- 3 не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками.

2.4.4 К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа, относятся:

- 1 общие физические данные, мимика, среда обитания;
- 2 коммуникабельность, уровень нравственности;
- 3 верны оба варианта.

2.4.5 Формирование делового имиджа следует начинать с ...

- 1 создания имидж-портрета;
- 2 выбора стратегии;
- 3 формулирования имиджевых целей.

2.4.6 Чему должна соответствовать рабочая одежда?

- 1 внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании);
- 2 интересам, нормам и вкусам клиентов организации;
- 3 времени года.

2.4.7 Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию ...

- 1 формирования целевого имиджа;
- 2 формирования универсального имиджа;
- 3 «креативный взрыв».

2.4.8 Деловая одежда в первую очередь должна быть ...

- 1 строгой и элегантной;
- 2 дорогой и модной;
- 3 яркой и стильной.

2.4.9 В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов:

- 1 трёх;
- 2 четырёх;

3 двух.

2.4.10 Вербальным элементом имиджа является ...

1 речь;

2 одежда;

3 почерк.

2.4.11 Дресс-код – это ...

1 форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций;

2 иностранная забава;

3 правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.

2.5 Культура телефонного разговора

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения.

Если вы всегда соблюдаете данное правило, запишите себе 2 балла,

иногда – 1, никогда – 0.

Вопросы:

2.5.2 Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.

2.5.3 Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

2.5.4 Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листе бумаги.

2.5.5 Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем, и если нет, то переношу разговор на другой, согласованный день и час.

2.5.6 Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и своё предприятие.

2.5.7 Если я не туда попал, приношу извинения, а не вешаю молча трубку.

2.5.8 На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

2.5.9 Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаю его на секретаря.

2.5.10 В деловых телефонных разговорах держу себя в руках, даже если до этого был чем-то занят.

2.5.11 Находясь на службе, в качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию.

2.5.12 Во время продолжительного монолога собеседника по телефону благодарю собеседника и желаю ему успеха.

2.5.13 Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

2.5.14 Завершая телефонный разговор, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

2.5.15 Если во время беседы с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

2.5.16 Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Результаты теста

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20–24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

3 Охрана труда

3.1 Правовые и организационные основы охраны труда на предприятиях.

3.2 Основные положения законодательства об охране труда на предприятии.

3.3 Организация работ по ОТ на предприятии.

3.4 Производственный травматизм. Причины и методы изучения.

3.5 Несчастный случай на производстве.

3.6 Аттестация рабочих мест по условиям труда.

3.7 Правила техники безопасности и производственной санитарии.

3.8 Инструкции по охране труда.

3.9 Содержание типовой инструкции для работников предприятия.

3.10 Требования техники безопасности к оборудованию и технологической оснастке.

3.11 Электробезопасность и пожаробезопасность.

3.12 Пожарная безопасность объекта.

3.13 Порядок расследования несчастных случаев на производстве.

3.14 Приемы оказания первой доврачебной медицинской помощи.

4 Архивное дело

4.1 Архивный документ - это....

1 документ, не имеющий себе подобных по содержащей в нем информации и (или) его внешним признакам, невозполнимый при утрате;

2 материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимости указанных носителя и информации для граждан, общества и государства;

3 документ, прошедший экспертизу ценности документов, поставляемый на государственный учет и подлежащий обязательному хранению;

4 документ Архивного фонда РФ, который имеет непреходящую культурно-историческую и научную ценность, особую важность для общества и государства и в отношении которого установлен особый режим учета, хранения и использования;

4.2 Архив-это....

1 совокупность архивных документов, отражающих материальную и духовную жизнь общества, имеющих историческое, научное, социальное, экономическое, политическое и культурное значение, являющихся неотъемлемой частью историко-культурного наследия народов РФ, относящихся к информационным ресурсам и подлежащих постоянному хранению;

2 федерального государственное учреждение, создаваемое Правительством РФ, или государственное учреждение субъекта РФ, создаваемое органом государственной власти субъекта РФ, которое осуществляет хранение, комплектование, учет и использование документов;

3 структурное подразделение органа местного самоуправления муниципального района, городского округа или муниципальное учреждение, создаваемое этим органом, которые осуществляют хранение, комплектование, учет и использование документов Архивного фонда РФ, а также других архивных документов;

4 учреждение или структурное подразделение организации, осуществляющие хранение, комплектование, учет и использование архивных документов;

4.3 Первым уровнем системы архивного законодательства является:

1 конституционное законодательство;

2 общепринятые принципы и нормы международного права и международные договоры РФ;

3 законодательство РФ;

4 нормативно-правовые акты местного самоуправления.

4.4 Наиболее важной формой использования документов архива является:

1 предоставление документов пользователям через читальный зал;

2 исполнение запросов;

3 информационные материалы;

4 выдача документов и дел во временное пользование.

4.5 Какой документ архив не предоставляет заявителям:

1 тематический перечень документов;

2 тематическая подборка документов;

3 акт об отсутствии запрашиваемых документов в архиве;

4 тематический обзор документов.

4.6 Какие дела не подлежат описанию:

1 дела постоянного хранения;

2 дела временного (до 10 лет) хранения;

3 дела временного (свыше 10 лет) хранения;

4 дела постоянного хранения.

4.7 НЕ существует критерия ценности документов:

1 внешних особенностей;

2 содержания;

3 происхождения;

4 экономического.

4.8 При комплектовании архива обязательно должен вести список:

1 учреждений и организаций, в деятельности которых создаются документы, имеющие государственное значение;

2 физических лиц;

3 учреждений и организаций, находящихся под контролем государственных архивов как возможные источники комплектования.

4.9 Срок исполнения запроса, требующего обращения к документам архива, не должен превышать:

1 7 дней;

2 10 дней;

- 3 15 дней;
4 30 дней.
- 4.10 Какой документ архив не представляет заявителям:
1 архивная справка;
2 информационное письмо;
3 архивная копия;
4 акт проверки наличия документов.
- 4.11 В систему научно-справочного аппарата (НСА) к документам архива не входят:
1 путеводители;
2 каталоги;
3 описи;
4 планы и отчеты работы архива.
- 4.12 Целевая комплексная экспертиза проводится:
1 в ведомственном архиве;
2 в государственном архиве;
3 в делопроизводстве организации.
- 4.13 В состав экспертной комиссии не входит
1 секретарь;
2 архивист;
3 контрактный управляющий;
4 заместитель директора.
- 4.14 Экспертиза ценности документов – это..
1 процесс изучения документов на основе критериев ценности;
2 оформление дел, завершенных в делопроизводстве;
3 назначенная приказом директора комиссия из наиболее опытных работников.
- 4.15 Сколько лет хранить личные дело сотрудников?
1 15;
2 25;
3 75.

6 Общие правила оформления документов

1.1 Требования к оформлению документов

6.1.1 Оформление реквизитов (бланки заданий прилагаются)

7 Организация секретарского обслуживания

- 1.1 Продолжите, слово «секретарь» обозначает...
- 1.2 Какова роль секретаря в структуре документационного обеспечения управления?
- 1.3 День рождения секретарской должности в России?
- 1.4 Перечислите квалификационные требования и образование к секретарю приемной.
- 1.5 Напишите структуру резюме.
- 1.6 Какие законы важны в регулировании нормативно-методической базы секретаря.
- 1.7 Напишите структуру документа «Должностная инструкция».
- 1.8 Перечислите деловые и личные качества необходимые в работе секретаря.
- 1.9 При поиске работы, какие этапы нужно пройти.
- 1.10 Перечислите правила бесконфликтного общения.
- 1.11 Опишите идеальный внешний вид секретаря.
- 1.12 Укажите, размер и структуру визитной карточки.
- 1.13 Продолжите, во главу угла этикетных правил служебных взаимоотношений должна быть поставлена...
- 1.14 Виды подарков в сфере деловых взаимоотношений
- 1.15 Оптимальный ритм работы секретаря.
- 1.16 Перечислите, на какие зоны делится рабочее место секретаря.
- 1.17 При организации и планировании рабочего дня руководителя, на какие группы вы разделите дела и задачи на день.
- 1.18 Напишите, на какие виды можно разделить прием посетителей.
- 1.19 Продолжите, при организации работы приемной основной задачей секретаря является...
- 1.20 Письменные обращения граждан делятся на...
- 1.21 Запишите схему телефонного разговора, когда звонит секретарь.
- 1.22 Каковы условия успешной деловой беседы?
- 1.23 Напишите структуру протокола при проведении совещания.
- 1.24 Перечислите, что в себя включает организация и подготовка переговоров.

- 1.25 Перечислите виды приемов.
- 1.26 Текст приглашения на презентацию состоит из...
- 1.27 Отчет о деловой поездке руководителя состоит из ...

8 Технические средства управления в офисе

- 8.1 Полиграфия – это ...
 - 1 получение большого количества копий с промежуточной печатной формы, изготовленной с документа оригинала;
 - 2 ввод текстовой или графической информации в компьютер, путем преобразования ее в цифровой вид;
 - 3 процесс просвечивания прозрачного оригинала, наложенного на светочувствительную диазобумагу.
- 8.2 Один из способов фотографического копирования:
 - 1 проекционное;
 - 2 централизованное;
 - 3 проявление изображения.
- 8.3 Какой принтер печатает за счет картриджа с тонером?
 - 1 матричный;
 - 2 струйный;
 - 3 лазерный.
- 8.4 Когда появились лазерные принтеры?
 - 1 в начале 70-х годов;
 - 2 в начале 90-х годов;
 - 3 в начале 80-х годов.
- 8.5 Телефоны делятся по системе связи на:
 - 1 проводные;
 - 2 носимые;
 - 3 стационарные.
- 8.6 Что не входит в процедуры электрографического копирования?
 - 1 затемнение изображения;
 - 2 проявление изображения;
 - 3 светозащита.
- 8.7 Какой сканер предназначен для сканирования брошюрных документов?
 - 1 книжные сканеры;
 - 2 планетарные сканеры;
 - 3 барабанные сканеры.
- 8.8 Для печати в больших форматах (A2 и A1) обычно применяют?
 - 1 принтеры;
 - 2 плоттеры;
 - 3 ризографы.
- 8.9 Недостатки матричного принтера?
 - 1 медленная скорость печати, низкое качество;
 - 2 дешевый, медленная цветная печать;
 - 3 высокая стоимость, медленная скорость работы.
- 8.10 Скрепки. Как не может осуществляться скрепление стоп бумаги?
 - 1 по краю стопы;
 - 2 по центру пачки;
 - 3 снизу.
- 8.11 Характеристики копировального аппарата:
 - 1 скорость работы, оптическое разрешение, глубина цвета;
 - 2 скорость копирования, объем, формат оригинала копии;
 - 3 оптическое разрешение, формат оригинала копии, глубина цвета.
- 8.12 Основным достоинством современных офисных АТС является:
 - 1 практически бесплатное пользование внутренней телефонной связью;
 - 2 большое количество городских абонентских линий.
- 8.13 Сколько экземпляров с одной формы можно сделать с трафаретной печати?
 - 1 от 40 до 100;
 - 2 от 200 до 800;
 - 3 от 400 до 1500.

8.14 Какой принтер появился первым?

- 1 струйный;
- 2 лазерный;
- 3 матричный

8.15 Отдельная группа аппаратов, у которой между базой и трубкой нет соединительного шнура:

- 1 радиотелефон;
- 2 сотовый телефон;
- 3 пейджер.

8.16 Устройство ввода текстовой или графической информации в компьютере путем преобразования ее в цифровой вид для последующего использования, обработки, хранения или вывода:

- 1 ксерокс;
- 2 сканер;
- 3 принтер.

9 Виды документов

9.1 Основные организационно-правовые документы — это:

- 1 устав;
- 2 положение об организации;
- 3 трудовой договор;
- 4 положения о ее структурных подразделениях.

9.2 Срок действия организационно-правовых документов:

- 1 не ограничен;
- 2 ограничен.

9.3 Разработка организационно-правовых документов требует соблюдения следующих принципов:

- 1 текст должен быть максимально лаконичным и при этом точным и ясным;
- 2 допускается возможность неоднозначного толкования;
- 3 он изложения должен быть нейтральным и вместе с тем убедительным;
- 4 допускается использование только устойчивых, общепринятых словосочетаний и сокращений;
- 5 текст должен соответствовать требованиям служебно-делового стиля речи;
- 6 проект должен дублировать другие организационно правовые документы деятельности предприятия и противоречить им.

9.4 Назовите виды организационно-правовых документов.

9.5 Датой организационного документа является:

- 1 дата подписания;
- 2 дата согласования;
- 3 дата утверждения;
- 4 дата отправки.

9.6 Организационные документы разрабатываются:

- 1 руководителем структурного подразделения;
- 2 руководством учреждения и структурного подразделения;
- 3 руководителем организации;
- 4 специалистами учреждения.

9.7 Целью разработки организационных документов является:

- 1 наиболее рациональное разделение труда между подразделениями и работниками;
- 2 управленческие функции, реализуемые в деятельности учреждений;
- 3 решение наиболее важных задач, стоящих перед данной организацией.

9.8 К организационным документам относят:

- 1 план;
- 2 решение;
- 3 штатное расписание.

9.9 Какой документ служит основой при разработке должностной инструкции?

- 1 СТБ 6.38-2004;
- 2 инструкция по созданию должностных инструкций;
- 3 квалификационный справочник должностей служащих.

9.10 Регламент оформляют:

- 1 на общем бланке;
- 2 на специальном бланке;
- 3 на анкетном бланке.

9.11 Распорядительный документ вступает в силу:

- 1 с момента составления проекта документа;
- 2 с проставления печати на документе;
- 3 с момента его подписания;
- 4 с момента получения документа исполнителем.

9.12 Распорядительный документ, имеющий ограниченный срок действия и касающийся узкого круга организаций и должностных лиц называется:

- 1 указанием;
- 2 решением;
- 3 распоряжением.

9.13 Какой реквизит не входит в состав формуляра-образца приказа по основной деятельности:

- 1 наименование организации;
- 2 наименование вида документа;
- 3 дата;
- 4 регистрационный номер;
- 5 место издания;
- 6 адресат;
- 7 заголовок к тексту;
- 8 текст;
- 9 подпись.

9.14 Какой документ имеет две подписи руководителя и секретаря?

- 1 приказ;
- 2 решение;
- 3 протокол.

9.15 Распорядительная часть распоряжения начинается словом?

- 1 приказываю;
- 2 предлагаю.

9.16 Письмо, своевременно информирующее заинтересованное должностное лицо или организацию о свершившемся факте — это:

- 1 акт;
- 2 докладная записка;
- 3 информационное письмо.

9.17 Письменное предложение одного лица другому лицу, выражающему желание заключить с ним договор — это

- 1 оферта;
- 2 деловое (служебное) письмо;
- 3 договор о сотрудничестве;
- 4 заявление.

9.18 Документ, направляемый с целью подтверждения данных ранее обещаний или оговоренных условий — это

- 1 письмо - извещение;
- 2 гарантийное письмо;
- 3 исполнительный лист;
- 4 докладная записка.

9.19 Письмо, содержащее не только напоминание о выполнении взятых обязательств, но и возможные меры, которые будут приняты при их невыполнении — это...

- 1 докладная записка;
- 2 письмо - извещение;
- 3 письмо-напоминание;
- 4 письмо - просьба.

9.20 Документ, в котором фиксируется последовательность и содержание обсуждаемых коллегиальным органом (совещанием, конференцией, советом и т. д.) поставленных вопросов и принятых решений — это

- 1 диктофон;
- 2 постановление;
- 3 акт;
- 4 протокол.

10 Организация работы с документами

10.1 Что означает термин «документооборот»:

- 1 полный цикл обработки и движения всех документов за определенный промежуток времени

(месяц, квартал, год);

2 движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления;

3 суммарный годовой оборот всех документов организации;

4 общее количество созданных в организации (структурном подразделении) и поступивших в организацию (структурное подразделение) документов в течение года (квартала, месяца).

10.2 Какие документы подлежат регистрации:

1 документы, которые впоследствии подвергаются экспертизе ценности заключенной в них информации;

2 только те документы, которые требуют постановки на контроль по срокам исполнения;

3 все документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях;

4 все входящие, исходящие и внутренние документы.

10.3 Входящий документ регистрируется ...

1 не позднее 10 дней со дня поступления в организацию;

2 не позднее пяти дней со дня поступления в организацию;

3 не позднее трех дней со дня поступления в организацию;

4 в день поступления в организацию.

10.4 Отметка о поступлении документа в организацию проставляется ...

1 на всех входящих документах, за исключением имеющих надпись «лично» и адресованных общественным организациям;

2 только на документах, регистрируемых службой делопроизводства;

3 только на регистрируемых документах;

4 на всех входящих документах.

10.5 Внутренний документ регистрируется ...

1 в день его подписания или утверждения;

2 не позднее трех дней после его подписания или утверждения;

3 в день завершения его согласования;

4 не позднее 10 дней после его подписания или утверждения.

10.6 Исходящее письмо регистрируется ...

1 в день его подписания;

2 не позднее трех дней со дня его подписания;

3 не позднее 10 дней со дня его подписания;

4 в день отправки его из организации.

10.7 Когда производится рассмотрение и передача на исполнение поступивших в организацию документов:

1 в день их поступления в организацию;

2 на следующий день после их поступления в организацию;

3 не позднее трех дней со дня их поступления в организацию;

4 не позднее 10 дней со дня их поступления в организацию.

10.8 В каком случае следует сохранить конверт от поступившего в организацию письма, приложив его к находившимся в нем документам:

1 когда письмо получено от разового корреспондента;

2 когда письмо доставлено фельдъегерем;

3 когда полученное письмо является ответным;

4 когда в конверте присланы ценные документы.

10.9 Как следует поступить секретарю с ошибочно полученной корреспонденцией:

1 немедленно доложить об этом своему непосредственному руководителю;

2 вскрыть конверт, проверить состояние вложений, обеспечить их сохранность до востребования;

3 обеспечить сохранность корреспонденции до востребования, не нарушая почтовой упаковки;

4 вернуть корреспонденцию отправителю.

10.10 Обязан ли секретарь читать корреспонденцию, поступающую на имя его руководителя:

1 обязан;

2 обязан только в случае, если руководитель отсутствует, например, находится в командировке;

3 обязан только после того, когда руководитель рассмотрит эту корреспонденцию;

4 не обязан.

10.11 Какое утверждение о цели регистрации документов ошибочно:

1 учет документов;

2 контроль исполнения документов;

3 справочная работа по документам;

4 хранение документов.

10.12 В каком случае предпочтительно применение журнальной системы регистрации документов:

- 1 когда на первое место выступает необходимость учета документов;
- 2 когда требуется обеспечить эффективную исполнительскую дисциплину;
- 3 когда требуется обеспечить эффективную справочно-поисковую работу по документам;
- 4 когда приходится регистрировать большое количество документов (более 10 тыс. документов в год).

10.13 Какие цели преследуются применением карточной системы регистрации документов в делопроизводстве организации:

- 1 цели анализа документов;
- 2 цели систематизации документального фонда организации;
- 3 цели учета, контроля исполнения документов и обеспечения справочно-поисковой работы по ним;
- 4 только цели обеспечения справочно-поисковой работы по документам.

10.14 Какой документ считается исходящим:

- 1 официальный документ, содержащий исходную информацию для составления другого документа;
- 2 официальный документ, являющийся юридическим основанием для составления другого документа;
- 3 официальный документ, отправляемый из учреждения;
- 4 официальный документ, являющийся актом применения норм права.

10.15 При каком объеме документооборота предпочтительна журнальная система регистрации документов:

- 1 до 1500 документов в год;
- 2 более 1500 документов в год;
- 3 от 1500 до 3000...5000 документов в год;
- 4 более 3000...5000 документов в год.

10.16 При каком годовом объеме документооборота карточная система наиболее эффективна и предпочтительна по отношению к журнальной системе регистрации документов:

- 1 1000 документов;
- 2 3000 документов;
- 3 6000 документов;
- 4 9000 документов.

10.17 Сколько регистрационно-контрольных карточек следует заполнить при регистрации контролируемого документа, содержащего два вопроса (аспекта), относящихся к разным исполнителям:

- 1 одну;
- 2 две;
- 3 три;
- 4 четыре.

10.18 При регистрации какого документа дату регистрации указывают не в день его подписания:

- 1 распоряжение;
- 2 протокол;
- 3 постановление;
- 4 письмо-ответ.

10.19 Какие поступившие в организацию документы не следует направлять ее руководителю для рассмотрения:

- 1 документы, касающиеся деятельности организации в целом;
- 2 распорядительные документы вышестоящих организаций;
- 3 письма, содержащие новую информацию, адресованные специалистам;
- 4 документы, адресованные профсоюзной организации.

12 Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)

12.1 Теоретическая часть

12.1.1 Документооборот — это:

- 1 движение документов в организации с момента их создания до их исполнения;
- 2 движение документов с момента их получения до их отправления;
- 3 движение документов в организации с момента их создания или получения до их исполнения;
- 4 движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.

12.1.2 Архив - это....

- 1 совокупность архивных документов, отражающих материальную и духовную жизнь общества, имеющих историческое, научное, социальное, экономическое, политическое и культурное значение,

являющихся неотъемлемой частью историко-культурного наследия народов РФ, относящихся к информационным ресурсам и

2 подлежащих постоянному хранению;

3 федерального государственное учреждение, создаваемое Правительством РФ, или государственное учреждение субъекта РФ, создаваемое органом государственной власти субъекта РФ, которое осуществляет хранение, комплектование, учет и использование документов;

4 структурное подразделение органа местного самоуправления муниципального района, городского округа или муниципальное учреждение, создаваемое этим органом, которые осуществляют хранение, комплектование, учет и использование документов; Архивного фонда РФ, а также других архивных документов.

5 учреждение или структурное подразделение организации, осуществляющие хранение, комплектование, учет и использование архивных документов.

12.1.3 Первым уровнем системы архивного законодательства является:

1 конституционное законодательство;

2 общепринятые принципы и нормы международного права и международные договоры РФ;

3 законодательство РФ;

4 нормативно-правовые акты местного самоуправления.

12.1.4 Какие документы подлежат регистрации:

1 документы, которые впоследствии подвергаются экспертизе ценности заключенной в них информации;

2 только те документы, которые требуют постановки на контроль по срокам исполнения;

3 все документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях;

4 все входящие, исходящие и внутренние документы.

12.1.5 Наиболее важной формой использования документов архива является:

1 предоставление документов пользователям через читальный зал

2 исполнение запросов

3 информационные материалы

4 выдача документов и дел во временном пользование.

12.1.6 Полиграфия – это ...

1 получение большого количества копий с промежуточной печатной формы, изготовленной с документа оригинала;

2 ввод текстовой или графической информации в компьютер, путем преобразования ее в цифровой вид;

3 процесс просвечивания прозрачного оригинала, наложенного на светочувствительную диазобумагу.

12.1.7 Ригоризм-этическое направление:

1 поощряющее компромиссы, учет других принципов;

2 определяющее принцип оценки всех явлений только с точки зрения их полезности, выгоды для человека;

3 считается высшим благом, наиглавнейшим в жизни наслаждение, стремление к счастью, полноценному раскрытию возможностей тела и духа;

4 возводящее в культ строгое проведение какого-либо принципа в действии, поведение мысли, исключая компромиссы, учет других принципов.

12.1.8 Общение — это:

1 взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;

2 взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;

3 отношение к поступающей информации.

12.1.9 Содержание общения:

1 передача от человека к человеку информации;

2 восприятие партнерами по общению друг с другом;

3 ориентация в коммуникативной ситуации;

4 взаимооценка партнерами по общению друг друга;

5 взаимодействие партнера друг с другом.

12.1.10 На стадии начала беседы становятся следующие задачи:

1 установить контакт с собеседником;

2 создать благоприятную атмосферу для беседы;

3 подготовить тему обсуждения;

4 определить степень важности беседы;

5 привлечь внимание к теме разговора;

6 пробудить интерес.

12.1.11 Разработка организационно-правовых документов требует соблюдения следующих принципов:

- 1 текст должен быть максимально лаконичным и при этом точным и ясным;
- 2 допускается возможность неоднозначного толкования;
- 3 тон изложения должен быть нейтральным и вместе с тем убедительным;
- 4 допускается использование только устойчивых, общепринятых словосочетаний и сокращений;
- 5 текст должен соответствовать требованиям служебно-делового стиля речи;
- 6 проект должен дублировать другие организационно правовые документы деятельности предприятия и противоречить им.

12.1.12 Наиболее важной формой использования документов архива является

- 1 предоставление документов пользователям через читальный зал;
- 2 исполнение запросов;
- 3 информационные материалы;
- 4 выдача документов и дел во временное пользование.

12.1.13 Какой документ архив не представляет заявителям

- 1 архивная справка;
- 2 информационное письмо;
- 3 архивная копия;
- 4 акт проверки наличия документов.

12.1.14 Какие поступившие в организацию документы не следует направлять ее руководителю для рассмотрения:

- 1 документы, касающиеся деятельности организации в целом;
- 2 распорядительные документы вышестоящих организаций;
- 3 письма, содержащие новую информацию, адресованные специалистам;
- 4 документы, адресованные профсоюзной организации.

12.1.15 Улучшает морально-психологический климат в коллективе и выводит отношения на новый уровень:

- 1 деструктивный конфликт;
- 2 межличностный конфликт;
- 3 конструктивный конфликт.

12.1.16 Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию ...

- 1 формирования целевого имиджа;
- 2 формирования универсального имиджа;
- 3 «креативный взрыв».

12.1.17 Архивный документ - это.....

1 документ, не имеющий себе подобных по содержащей в нем информации и (или) его внешним признакам, невозможный при утрате;

2 материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимости указанных носителя и информации для граждан, общества и государства;

3 документ, прошедший экспертизу ценности документов, поставляемый на государственный учет и подлежащий обязательному хранению;

4 документ Архивного фонда РФ, который имеет непреходящую культурно-историческую и научную ценность, особую важность для общества и государства и в отношении которого установлен особый режим учета, хранения и использования.

12.1.18 При комплектовании архива обязательно должен вести список

1 учреждений и организаций, в деятельности которых создаются документы, имеющие государственное значение;

2 физических лиц

3 учреждений и организаций, находящихся под контролем государственных архивов как возможные источники комплектования.

12.1.19 Разработка организационно-правовых документов требует соблюдения следующих принципов:

- 1 текст должен быть максимально лаконичным и при этом точным и ясным;
- 2 допускается возможность неоднозначного толкования;
- 3 тон изложения должен быть нейтральным и вместе с тем убедительным;
- 4 допускается использование только устойчивых, общепринятых словосочетаний и сокращений;
- 5 текст должен соответствовать требованиям служебно-делового стиля речи;
- 6 проект должен дублировать другие организационно правовые документы деятельности

предприятия и противоречить им.

12.1.20 Целью разработки организационных документов является:

- 1 наиболее рациональное разделение труда между подразделениями и работниками;
- 2 управленческие функции, реализуемые в деятельности учреждений;
- 3 решение наиболее важных задач, стоящих перед данной организацией.

12.2 Практическая часть

12.2.1 Задание 1.

- 1 Оформить приказ по основной деятельности.
- 2 Оформление приказов по личному составу.
- 3 Оформление приказов 30,31,32.
- 4 Обязательные реквизиты для приказов по личному составу.

12.2.2 Задание 2.

- 1 Оформить письмо-циркуляр.
- 2 Оформление реквизитов 27,28,29.
- 3 Правила подготовки оформления документов.
- 4 Оформление письма напоминания и извещения.

12.2.3 Задание 3.

- 1 Оформить сопроводительное письмо.
- 2 Оформление приказа перевода на другую работу.
- 3 Оформление письма-подтверждения.
- 4 Оформление реквизитов 12,13,14.

12.2.4 Задание 4

- 1 Оформить заявление об изменении фамилии и издать приказ на основании заявления.
- 2 Оформить приказ о поощрении и взыскании.
- 3 Реквизиты ОРД.
- 4 Организация рабочего места делопроизводителя.

12.2.5 Задание 5.

- 1 Оформить приказ об увольнении и издать приказ на основании заявления.
- 2 Составление и оформление докладной записки.
- 3 Виды бланков.
- 4 Оформление телеграммы.

12.2.6 Задание 6.

- 1 Оформить письмо-требование.
- 2 Оформление приказа об увольнении.
- 3 Оформление справочно-информационных документов.
- 4 Организационные документы.

12.2.7 Задание 7.

- 1 Оформить заявление о предоставлении отпуска и издать приказ на основании заявления.
- 2 Составление и оформление дел (листа-заверителя дела, листа и карты-заместителя дела).
- 3 Виды документов.
- 4 Оформление акта.

12.2.8 Задание 8.

- 1 Оформить гарантийное письмо.
- 2 Оформление реквизитов 24,25,26.
- 3 Контроль за исполнением документов.
- 4 Коммерческое письмо (Оферта).

12.2.9 Задание 9.

- 1 Оформить заявление о назначении на должность и издать приказ на основании заявления.
- 2 Составление и оформление инструкции по делопроизводству.
- 3 Служебные письма.
- 4 Оттиски печати.

12.2.10 Задание 10

- 1 Оформить протокол.
- 2 Оформление письма поздравления.
- 3 Оформление сводных приказов по личному составу.
- 4 Оформление реквизитов 18,19,20.

12.2.11 Задание 11.

- 1 Оформить заявление о приеме на работу и издать приказ на основании заявления.
- 2 Составление и оформление согласия на обработку персональных данных работника.

- 3 Понятие о документах.
- 4 Оформление протокола.
- 12.2.12 Задание 12.
- 1 Оформить письмо-приглашение.
- 2 Оформление приказа об увольнении.
- 3 Регистрация документов.
- 4 Оформление реквизитов 18,19,20.
- 12.2.13 Задание 13.
- 1 Оформить заявление о предоставлении учебного отпуска и издать приказ на основании заявления.
- 2 Составление и оформление объяснительной записки.
- 3 Адресование документов.
- 4 Оформление телефонограммы.
- 12.2.14 Задание 14.
- 1 Оформить докладную записку.
- 2 Виды приказов по личному составу.
- 3 Организационно-распорядительные документы.
- 4 Телефакс.
- 12.2.15 Задание 15.
- 1 Оформить заявление о командировании и издать приказ на основании заявления.
- 2 Составление и оформление доверенности.
- 3 Организационные формы ведения делопроизводства.
- 4 Оформление справки.
- 12.2.16 Задание 16.
- 1 Оформить заявление о предоставлении отпуска по беременности и родам и издать сложный приказ на основании заявления.
- 2 Составление и оформление дел (обложки дела, внутренней описи дела).
- 3 Бланк и его состав.
- 4 Оформление штатного расписания.
- 12.2.17 Задание 17.
- 1 Оформить письмо-просьбу.
- 2 Оформление приказа по основной деятельности.
- 3 Оформление приказа о назначении на должность.
- 4 Оформить письмо-ответ (с текстом).
- 12.2.18 Задание 18
- 1 Оформить письмо-отказ.
- 2 Должностная инструкция и ее основные разделы.
- 3 Оформление распорядительных документов.
- 4 Оформление реквизитов 08,09,10
- 12.2.19 Занятие 19.
- 1 Оформить краткий протокол.
- 2 Организация документооборота на предприятии.
- 3 Претензионное письмо.
- 4 Оформление реквизитов 21,22,23.